

ANALISIS IMPLEMENTASI PROGRAM DUKCAPIL SMART SEBAGAI INOVASI PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BANTUL

Ikhsan Adit Setyawan ¹⁾*, Agustina Rahmawati ²⁾

¹⁾²⁾ Program Studi Ilmu Pemerintahan, Universitas AMIKOM Yogyakarta. Jl. Ring Road Utara, Ngringin, Condongcatur, Kec. Depok, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta 55281

*E-mail: ¹ikhsan.setyawan@students.amikom.ac.id, ²agustinarahma@amikom.ac.id

Abstrak

Dalam Era New Normal akibat covid-19 saat ini, Kabupaten Bantul turut meningkatkan dalam pemanfaatan teknologi informasi untuk inovasi pelayanan publik salah satunya dengan pemanfaatan Aplikasi Dukcapil Smart. Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis proses, dan faktor-faktor yang perlu diperhatikan dalam implementasi kebijakan terkait kebijakan Inovasi Dukcapil Smart. Konsep implementasi kebijakan yang dikemukakan oleh Mazmanian dan Sabatier (1981), analisa faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas dalam implementasi kebijakan publik tersebut berjumlah 16 faktor yang dikategorikan menjadi tiga faktor utama yang mempengaruhi proses implementasi kebijakan publik yakni; *Tractability of the problem*, *Ability of the statute to structure implementation*, *Non statutory variables affecting implementation*. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Pengumpulan data dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa proses evaluasi terhadap kebijakan atau keputusan menjadi aspek penting implementasi kebijakan dalam Inovasi di Sektor Publik. Penelitian ini diharapkan menjadi salah satu acuan dalam pengembangan keilmuan bidang inovasi sektor publik.

Kata kunci: *Implementasi Kebijakan Publik, Inovasi Sektor Publik, Dukcapil Smart*

ANALYSIS OF DUKCAPIL SMART PROGRAM IMPLEMENTATION AS A PUBLIC SERVICE INNOVATION IN THE SERVICE OF POPULATION AND CIVIL REGISTRATION, BANTUL DISTRICT

Abstract

*In the New Normal Era due to the current Covid-19, Bantul Regency has also increased the use of information technology for public service innovation, one of which is by utilizing the Dukcapil Smart Application. The purpose of this study is to analyze the process and factors that need to be considered in implementing policies related to the Dukcapil Smart Innovation policy. The concept of policy implementation put forward by Mazmanian and Sabatier (1981), an analysis of the factors that influence the quality of public policy implementation amounts to 16 factors which are categorized into three main factors that influence the public policy implementation process namely; *Tractability of the problem*, *Ability of the statute to structure implementation*, *Non statutory variables affecting implementation*. This research uses descriptive qualitative method. Collecting data by observation, interviews and documentation. The results of this study indicate that the process of evaluating policies or decisions is an important aspect of policy implementation in Innovation in the Public Sector. This research is expected to be one of the references in scientific development in the field of public sector innovation.*

Keywords: *Public Policy Implementation, Public Sector Innovation, Dukcapil Smart*



PENDAHULUAN

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-undang tersebut menjelaskan pada pasal 4 ayat a-1 bahwa Penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan: kepentingan umum; kepastian hukum; kesamaan hak; keseimbangan hak dan kewajiban; keprofesionalan; partisipatif; persamaan perlakuan/tidak diskriminatif; keterbukaan; akuntabilitas; fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan; ketepatan waktu; dan kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan (Dewan Perwakilan Rakyat, 2009). Asas-asas tersebut adalah nilai-nilai yang harus ada dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang ada di seluruh wilayah Indonesia. Undang-undang 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendorong pemerintah dalam melakukan reformasi birokrasi di seluruh Indonesia.

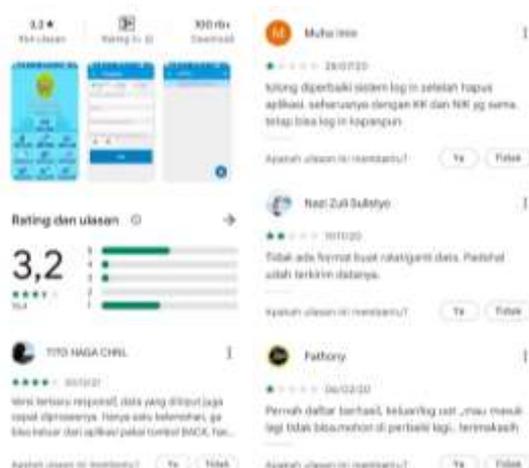
Dalam Era New Normal atau biasa disebut Era Adaptasi Kebiasaan baru saat ini, Kabupaten Bantul turut meningkatkan dalam pemanfaatan teknologi informasi untuk inovasi pelayanan publik salah satunya dengan pemanfaatan Aplikasi DUKCAPIL Smart. Dalam data survey Indek Kepuasan Masyarakat yang dilakukan oleh Pemerintahan Kabupaten Bantul pada 2020, Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul memperoleh skor 89.04 atau dinilai sangat baik (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, 2020). Pemanfaatan teknologi informasi bisa dilihat dari kehidupan sehari-hari yang dilakukan manusia dari mulai pendidikan, bisnis dan organisasi, hal ini mendorong pemerintah dan penyedia informasi untuk berkembang secara terus menerus dalam mengembangkan sistem informasi dan teknologi (Fathony, Muradi, & Sagita, 2021).

Aplikasi Dukcapil Smart adalah salah satu inovasi pelayanan publik yang dikembangkan oleh Dinas Penduduk dan Catatan Sipil Kabupaten Bantul dan dirilis pada tahun 2018. Aplikasi tersebut dapat diunduh melalui Google Play yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat Kabupaten Bantul dalam mengurus dokumen-dokumen administratif kependudukan seperti e-KTP, kartu identitas anak (KIA), akta kelahiran, dan sebagainya. Meskipun, pada data sebelumnya telah dipaparkan dengan data IKM yang sangat tinggi untuk keseluruhan pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Bantul, namun seperti pada umumnya sebuah inovasi Dukcapil Smart ini juga memiliki beberapa hambatan dalam implementasinya. Merasa kebingungan terkait teknis penggunaan aplikasi, adanya error system dan kendala lainnya masih menjadi keluhan masyarakat.



Tabel 1. Ulasan masyarakat terkait aplikasi Dukcapil Smart



Pengguna aplikasi masih banyak mengeluhkan terkait sistem bermasalah, hal tersebut dikarenakan inovasi pelayanan yang masih terbilang baru dan perlu adanya pengembangan sistem yang lebih baik. Dengan adanya inovasi pelayanan publik ini diharapkan dapat menjadi solusi mengatasi permasalahan pada pelayanan publik yang ada Disdukcapil Kabupaten Bantul. Dalam implementasi tersebut membutuhkan kajian lagi untuk lebih meningkatkan kualitas hasil yang akan dicapai nanti dari implementasi inovasi pelayanan publik tersebut, serta untuk memberikan gambaran dari pemerintahan daerah lainnya agar dapat menilai kesiapan faktor-faktor yang perlu diperhatikan sebelum melakukan atau pengembangan implementasi terkait Inovasi *e-government*.

Inovasi publik sektor pada masa kini dikenal sebagai faktor yang vital dalam menjawab tantangan globalisasi

dan perubahan demografi sekaligus menjaga kualitas pelayanan publik sektor kepada masyarakat (Agolla & Lill, 2013). Dalam penelitian yang dilakukan Arundela, Bloch, & Ferguson (2019) faktor-faktor yang mempengaruhi proses inovasi di sektor publik termasuk peran tata kelola dalam membentuk inovasi, sumber ide untuk inovasi, budaya inovasi organisasi sektor publik, kemampuan dan alat yang tersedia bagi manajer untuk mendukung inovasi. Dalam penelitian terdahulu yang dilakukan Haura Atthahara (2018), melakukan analisis penerapan aplikasi Ogan Lopian dengan tiga elemen yang harus dimiliki dalam penerapan *e-government* yaitu *support, capacity dan value* mengacu pada konsep Indrajit (2004). Penelitian lain yang dilakukan Muhammad Ahsan Samad, La Husein Zuada, Vhany A.Is. Baculu (2020) menggunakan Teori Van Meter dan Van Horn menjelaskan bahwa dalam pelaksanaan kebijakan pengadaan berbasis *e-government* dipengaruhi oleh : 1) Standar Sasaran, 2) Sumber Daya, 3) Hubungan Antar Organisasi, dan 4) Karakteristik Badan Pelaksana. Hadiat Trihutomo Wibowo , Deni Triyanto, Adi Sutojo (2020) melakukan penelitian menggunakan model implementasi Edward III. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi aplikasi Siskeudes 2.0 di Desa Guru Agung I Kecamatan Kaur Utara Kabupaten Kaur kurang efektif, karena masih terdapat beberapa permasalahan pada sumberdaya yang ada



untuk mendukung implementasi aplikasi Siskeudes 2.0. Tujuan dari menganalisis faktor-faktor ini diperlukan untuk jenis inovasi tertentu, karena apa yang berhasil untuk mengembangkan layanan baru dapat berbeda dari apa yang berhasil untuk meningkatkan proses internal. Pendekatan strategis untuk inovasi sektor publik akan mendukung penelitian tentang batas-batas optimal untuk pembagian tanggung jawab inovasi antara sayap politik dan administrasi sektor publik.

METODE

Metode penelitian menurut Creswell (2015) mendefinisikan sebagai proses kegiatan dalam bentuk pengumpulan data, analisis dan memberikan interpretasi yang terkait dengan tujuan penelitian. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian ini bersifat Kualitatif. Ditinjau dari permasalahan penelitian ini, yakni mengenai implementasi kebijakan terkait juga dengan faktor-faktor dan kendala-kendala yang mempengaruhi dalam proses implementasi kebijakan publik. Peneliti berharap dapat memperoleh data yang relatif lengkap dan mendalam, juga bisa dilakukan interpretasi terhadap berbagai fenomena yang ditemui di lapangan.

Waktu dan Lokasi Penelitian

Objek dalam penelitian ini berfokus pada kualitas Implementasi kebijakan program Aplikasi Dukcapil Smart dalam pelayanan publik yang dikelola oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bantul. Kantor tersebut berlokasi di alamat Komplek II Perkantoran Pemkab Bantul, Jl. Lingkar Timur, Manding, Area Sawah, Trirenggo, Kecamatan Bantul, Kabupaten Bantul. Proses implementasi kebijakan menjadi penting untuk diamati, serta dapat disimpulkan bahwa objek dalam penelitian ini adalah proses implementasi dari program Dukcapil Smart.

Subjek Penelitian

Moleong (2010) mendeskripsikan Subjek Penelitian sebagai informan, yang artinya orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi tempat penelitian. Subjek penelitian berdasarkan deskripsi di atas subjek penelitian dalam penelitian terkait tentang informan terkait implementasi kebijakan inovasi kebijakan penggunaan aplikasi DUKCAPIL Smart Bantul yakni sebagai berikut:

Tabel 2. Subjek dan Sasaran Penelitian

No	Sebagai	Kategori
1.	Kepala Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data Disdukcapil Kabupaten Bantul	Informan Utama



2.	Kasi Bidang SIAK Disdukcapil Kabupaten Bantul	Informan Utama
3.	Pengguna Layanan Dukcapil Smart	Informan Pendukung
4.	Pengguna Layanan Dukcapil Smart	Informan Pendukung
5.	Pengguna Layanan Dukcapil Smart	Informan Pendukung

Informan utama merupakan badan pelaksana yang bertugas dalam implementasi kebijakan dalam hal ini kebijakan Inovasi Dukcapil Smart di Disdukcapil Kabupaten Bantul. Informan pendukung merupakan masyarakat pengguna layanan Dukcapil Smart, yang yang berdomisili Di beberapa wilayah di Kabupaten Bantul yakni: Kecamatan Srandakan, Kecamatan Kasihan, dan Kecamatan Sewon.

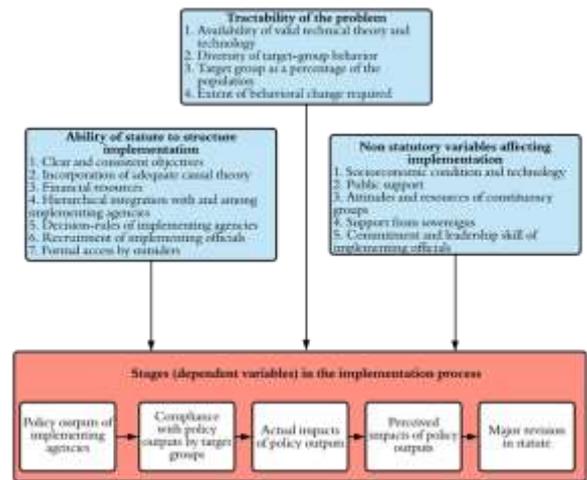
Data, Instrumen, dan Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data berdasarkan sumber data, sumber data dilihat dari sumber primer yakni data yang secara langsung memberikan data kepada peneliti, dan data sekunder yakni data yang tidak langsung memberikan data kepada peneliti. Selanjutnya, pengumpulan data dilihat dari segi cara atau teknik pengumpulan data yakni dengan metode Observasi (pengamatan), Interview (wawancara), dokumentasi dan gabungan.

Teknik Analisis Data

Langkah-langkah analisis data kualitatif menurut (Creswell, 2015),

ditunjukkan dengan menyediakan data mentah yang berupa transkrip, catatan lapangan, dan pandangan subjektif dari peneliti; data yang akan dianalisis diorganisasikan dan disiapkan, membaca keseluruhan data, melakukan koding, menyusun tema-tema dan deskripsi data, mengkonstruksikan tema, interpretasi dan memberikan makna tema.



Gambar 1. Model Implementasi Kebijakan Mazmanian dan Sabatier

HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi Inovasi Pelayanan Dukcapil Smart di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul

Implementasi kebijakan publik memiliki tahap-tahap yang dilaksanakan oleh badan pelaksana. Adapun tahapan-tahapan yang dilakukan dalam proses implementasi kebijakan publik adalah a) output kebijakan badan pelaksana; b) Kepatuhan kelompok-kelompok sasaran terhadap keputusan tersebut; c) Dampak nyata keputusan badan pelaksana; d)



persepsi terhadap dampak keputusan-keputusan tersebut; e) Evaluasi terhadap keputusan. (Mazmanian & Sabatier, 1981)

A. Output Kebijakan Badan Pelaksana

Pelayanan publik berbasis daring merupakan kebijakan yang sedang gencar dikerjakan oleh Pemerintah sebagai aktor utama dalam pelaksanaan pelayanan publik di Indonesia. Badan pelaksana Output kebijakan badan pelaksana disini dapat diartikan dalam beberapa bentuk yakni sebuah keputusan atau instruksi dalam bentuk peraturan perundang-undangan, maupun dokumen yang secara diakui legalitasnya. Apapun output kebijakan terkait dalam implementasi inovasi program dukcapil smart ini adalah sebagai berikut:



Gambar 2. Garis Besar Regulasi Inovasi Kebijakan

Inovasi yang dilakukan dalam sistem pemerintahan daerah mulai dibuka dengan adanya UU No 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah. Dalam BAB XXI dijelaskan secara khusus terkait Inovasi Daerah (Rahman & Tarigan , 2020). Adanya payung hukum tersebut

membuka pintu bagi daerah dalam melakukan inovasi sesuai kondisi daerah masing-masing, dan ketentuan lebih lanjut mengenai inovasi daerah dapat diatur oleh peraturan pemerintah.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 07 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan berbasis Daring adalah salah satu produk turunan guna menerjemahkan terkait BAB tentang Inovasi Daerah dalam UU No 23 Tahun 2014. Permendagri tersebut mengatur secara khusus terkait pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan secara daring. Dalam permendagri tersebut daerah diberikan kesempatan dalam pengembangan sistem informasi administrasi kependudukan pada pemerintahan atau instansi masing-masing, namun tetap memenuhi ketentuan yang telah dirancang sesuai ketentuan di dalam Permendagri No 07 tahun 2019.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul sebagai badan pelaksana pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Bantul turut melakukan inovasi sesuai dengan ketentuan yang ada pada Permendagri No 07 Tahun 2019. Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Nomor 182 Tahun 2019 Tentang Inovasi Dukcapil Smart menjadi bentuk kongkrit keseriusan Disdukcapil dalam melakukan inovasi. Tim Pelaksana Dukcapil Smart dibentuk melalui Surat Keputusan tersebut guna



menentukan pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam implementasi Dukcapil Smart di Disdukcapil Kabupaten Bantul.

Pembentukan Tim Pelaksana menjadi penting, guna menjadi pihak yang berwenang sebagai penanggung jawab dari Inovasi Dukcapil Smart dalam pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Bantul. Tim pelaksana bertanggung jawab dalam pembuatan standar operasional prosedur (SOP) terkait pelaksanaan Dukcapil Smart. SOP yang telah dibuat, yang mencakup dari sembilan layanan utama yang saat ini ada pada aplikasi Dukcapil Smart.

Disrupsi yang terjadi oleh teknologi pada kenyataannya lebih cepat menumbuhkan sebuah inovasi dibandingkan dengan regulasi yang mengaturnya, sehingga terkesan adanya ketidak konsistenan dalam suatu kebijakan terkait pengembangan ICT dalam sektor publik. Inovasi dan regulasi menjadi satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan dalam reformasi birokrasi di Indonesia. Regulasi yang menjadi sebuah keputusan harus menjadi payung hukum dalam suatu inovasi dalam sektor publik.

B. Kepatuhan Kelompok Sasaran

Menurut Studi Rodgers dan Bullock (1972) mengungkapkan bahwa keputusan seseorang untuk patuh ke peraturan/perundang-undangan yang berlaku dipengaruhi oleh:

a. Kemungkinan bahwa pelanggaran akan mudah dideteksi dan diseret ke pengadilan

- b. Tersediannya sanksi-sanksi untuk menghukum mereka yang melakukan pelanggaran
- c. Sikap kelompok terhadap legalitas peraturan perundang-undangan yang bersangkutan.
- d. Ongkos/beban bagi kelompok sasaran yang patuh.

Dukungan kelompok sasaran terhadap kebijakan pelayanan melalui aplikasi Dukcapil Smart ini, ada juga kelompok yang belum bisa menerapkannya. Hal tersebut juga dipengaruhi dengan adanya kelompok sasaran yang “gaptek” atau kurang handal dalam pengopersian teknologi informasi. Ketidakpatuhan sasaran kelompok ini dilakukan bukan atas unsur kesengajaan namun karena adanya kondisi realitas masyarakat dan ketersediaan teknologi di lingkungan masyarakat yang belum merata. Sehingga Disdukcapil tetap memfasilitasi kelompok tersebut agar tetap mendapat hak dalam mendapat pelayanan dari Disdukcapil dengan tetap diadakannya pelayanan secara tatap muka.

Dalam mendukung tingkat kepatuhan dalam implementasi inovasi dukcapil smart ini dilakukan tanpa memberikan beban biaya kepada masyarakat. Kondisi lingkungan kebijakan yang mendukung kepatuhan kelompok sasaran terhadap kebijakan yakni dengan adanya pandemi covid-19. Serta, dibarengi dengan kebijakan PPKM dan pembatasan jam pelayanan tatap muka yang dilaksanakan hanya pukul 08.00-10.00 WIB di lingkungan Disdukcapil

Kabupaten Bantul, hal ini menyangkut kepentingan kesehatan dan keselamatan masyarakat itu sendiri. Masyarakat secara tidak langsung dipaksa untuk mengurangi mobilitas dan memanfaatkan aplikasi Dukcapil Smart yang dianggap lebih menguntungkan dilihat dari sisi kesehatan masyarakat. Dengan keuntungan waktu, biaya dan dukungan kebijakan lain tersebut menjadi keuntungan untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam mendukung kebijakan Dukcapil Smart guna pelayanan bidang administrasi kependudukan di wilayah Kabupaten Bantul.

C. Dampak Nyata Keputusan-keputusan badan pelaksana.

Pencapaian terkait tujuan-tujuan formal menjadi pembahasan pada bagian ini. Peraturan/perundang-undangan umumnya dibuat dilatarbelakangi dengan tujuan-tujuan yang ingin dicapai. Menurut Wahab (2017) suatu peraturan perundang-undangan akan berhasil memberikan dampak yang diinginkan apabila:

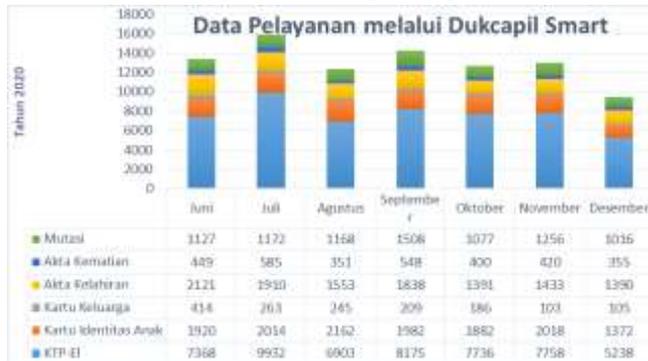
- a. Output-output kebijakan badan pelaksana sejalan dengan tujuan-tujuan formal undang-undang
- b. Sikap kelompok sasaran terhadap output kebijakan tersebut yang bertentangan.
- c. Undang-undang atau peraturan tersebut memuat teori kausalitas yang andal mengenai hubungan antara perubahan perilaku kelompok sasaran

dengan tercapainya tujuan yang telah digariskan.

Dilihat dari segi geografis Kabupaten Bantul yang cukup luas dengan bermacam-macam kondisi infrastruktur mengakibatkan beberapa daerah yang jauh dari pusat kantor pemerintahan sedikit terhambat dengan jarak dan medan tempuh yang cukup jauh. Konsep pelayanan secara daring melalui aplikasi *smartphone* memudahkan masyarakat dalam mengajukan permohonan dokumen administrasi kependudukan. Hal tersebut dikarenakan, masyarakat di atas usia 5 tahun sebesar 80,13% telah menggunakan *smartphone* dan sebanyak 68,83% masyarakat sudah terhubung dengan jaringan internet (Badan Pusat Statistika Kabupaten Bantul, 2020). Di masa pandemi saat ini Disdukcapil terpaksa membatasi jam pelayanan tatap muka, guna mendukung kebijakan penanganan Covid-19 di Kabupaten Bantul maupun Nasional, sehingga Disdukcapil mendorong masyarakat memanfaatkan pelayanan secara daring melalui aplikasi Dukcapil Smart sebagai salah satu strategi. Tidak dipungkiri dengan adanya kebijakan penanganan covid-19 sangat mempengaruhi peningkatan penggunaan aplikasi Dukcapil Smart sebagai media guna memproses dokumen administrasi kependudukan. Tercatat pada Laporan Kinerja pada tahun 2020 (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, 2020) pelayanan yang dilakukan melalui



aplikasi Dukcapil Smart sangat efektif, hal tersebut dapat dilihat pada grafik berikut:



Gambar 3. grafik pelayanan menggunakan aplikasi Dukcapil Smart

Dampak nyata yang dirasakan cukup positif dan sejalan dengan tujuan formal yang telah tertuang di peraturan perundang-undangan yang berlaku.

D. Persepsi terhadap dampak keputusan-keputusan

Menurut Roger Brown (1965) terkait teori yang disebut disonansi kognitif, ketidaksetujuan seseorang terhadap dampak suatu dampak peraturan atau kebijakan yang dipersepsikan adalah sebagai berikut:

- Memandang dampak tersebut sebagai suatu yang tidak sejalan dengan tujuan yang sebenarnya.
- Memandang undang-undang atau kebijakan tersebut sebagai sesuatu yang tidak absah,
- Mempertanyakan validitas data menyangkut dampak tersebut.

Inovasi Dukcapil Smart bertujuan untuk menghadirkan pelayanan yang efektif dan efisien bagi masyarakat terkait pelayanan bidang administrasi kependudukan. Melalui wawancara,

observasi dan dokumentasi terkait persepsi publik dari kebijakan inovasi dukcapil smart ditemukan beberapa persepsi publik menyangkut beberapa hal berikut:

Badan pelaksana beranggapan, persepsi publik terhadap pelayanan sudah baik. Ada peningkatan yang signifikan pengguna aplikasi, hal tersebut didukung dengan kondisi lingkungan kebijakan terkait penanganan pandemi. Namun, tidak dipungkiri bahwa keberagaman kemampuan masyarakat terkait penggunaan teknologi digital di wilayah Bantul cukup ada kesenjangan.

Mayoritas masyarakat mendukung adanya peraturan perundang-undangan. Namun, publik lebih menilik terkait teknis pelaksanaannya, banyak masyarakat merasa kesulitan dalam mengakses aplikasi. Persepsi publik terhadap produk aplikasi yang dihasilkan masih harus dikembangkan dan ditingkatkan lagi, agar publik sepakat bahwa kebijakan inovasi Dukcapil smart sejalan dengan tujuannya yakni menghadirkan pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien.

E. Evaluasi sistem politik terhadap undang-undang

Pada awal ditetapkannya inovasi Dukcapil Smart di tahun 2019 belum menunjukkan signifikansi, namun pada awal 2020 Pandemi Covid-19 mulai menyebar di Indonesia. Dalam mengatasi kendala dan pertanyaan masyarakat terkait pelayanan secara daring, Disdukcapil Kabupaten Bantul juga membentuk layanan aduan masyarakat

melalui kontak sosial media whatsapp yang dapat dihubungi masyarakat.

Komitmen badan pelaksana untuk terus melakukan perbaikan sistem dan peningkatan *value* aplikasi terus dilakukan. Peningkatan atas *value* sistem aplikasi yang dilakukan oleh Disdukcapil Kabupaten Bantul dijelaskan dengan cara:

- a. Pengembangan fungsi yang disediakan oleh aplikasi,
- b. Peningkatan kualitas *UI/UX* atau pada umumnya mengembangkan aplikasi yang lebih ramah pengguna (*user friendly*),
- c. Pemanfaatan teknologi digital yang lebih canggih,

Dapat disimpulkan terkait evaluasi dan perbaikan terhadap peraturan perundang-undangan terkait inovasi dukcapil smart tidak begitu besar terjadi. Perbaikan dan evaluasi yang lebih besar terjadi kepada SOP dan sistem aplikasi Dukcapil.

Variabel yang mempengaruhi kebijakan Dukcapil Smart

Model Implementasi Daniel Mazmanian dan Paul A. Sabatier (1983) mengemukakan bahwa keberhasilan sebuah implementasi kebijakan dipengaruhi oleh tiga kelompok variabel yakni a) Karakteristik Masalah (*Traceability of the problem*); b) Kemampuan Kebijakan dalam Menstrukturkan Proses Implementasi (*Ability of statue of structure*

implementation), dan c) Dukungan Variabel di luar kebijakan (*Non statutory Variables Affecting Implementation*). Variabel-variabel tersebut juga mempengaruhi dalam hal implementasi Dukcapil Smart sebagai Inovasi Pelayanan Publik di Disdukcapil Kabupaten Bantul sebagai berikut:

Mudah tidaknya masalah yang dikendalikan

Dalam menilai karakteristik masalah ini dapat dilihat dari yakni; a) Tingkat kesulitan teknis yang dihadapi, b) Keragaman perilaku dari kelompok sasaran; c) Presentasi kelompok sasaran terhadap Total Populasi, d) Cakupan perubahan perilaku yang diharapkan. Adapun pembahasan terkait variabel-variabel diatas adalah sebagai berikut:

A. Kesukaran-kesukaran Teknis Implementasi kebijakan

Secara teknis selalu ada kendala-kendala dalam prosesnya. Implementasi Dukcapil Smart dalam Inovasi Pelayanan Publik mengalami beberapa masalah teknis yang sering dihadapi yakni:

- a. Proses verifikasi berkas yang sering terkendala, hal ini dikarenakan rendahnya kualitas berkas yang dikirim pemohon. Badan Pelaksana perlu melakukan upaya tambahan dengan menghubungi pemohon melalui pesan pribadi kepada pemohon dalam melakukan



perbaikan berkas yang dikirim oleh pemohon.

- b. Aplikasi Dukcapil Smart adalah aplikasi yang berbasis Android, sehingga aplikasi Dukcapil Smart belum bisa diunduh atau di instal di smartphone dengan sistem operasi selain Android. Namun, Usaha dalam pengembangan aplikasi Dukcapil Smart bersama pihak pengembang menjadi upaya yang akan dilaksanakan oleh badan pelaksana dalam hal ini Disdukcapil Kabupaten Bantul.

Dalam proses implementasi kebijakan ada kendala sosial teknis yang mudah untuk dipecahkan dan ada kendala yang sulit untuk dipecahkan. Ketersediaan Aplikasi Dukcapil Smart dapat dipecahkan dengan proses pengembangan bersama pihak pengembang. Tingkat kesulitan teknis tersebut dapat dikategorikan sebagai kendala teknis yang mudah untuk dipecahkan.

B. Keanekaragaman Perilaku Kelompok Sasaran

Keberagaman kemampuan pemanfaatan teknologi ini juga didukung dengan adanya data dari data BPS pada Tahun 2020 melaporkan penggunaan HP/Telepon Seluler oleh masyarakat Kabupaten Bantul ada 80,91 persen, sedangkan yang menggunakan internet sebesar 68,16 persen (Badan Pusat Statistika Kabupaten Bantul, 2020). Dengan adanya slogan Dukcapil go digital juga

mentargetkan 90% layanan yang dilakukan secara daring.

Adanya kesenjangan kebiasaan mengenai dunia digital di masyarakat Kabupaten Bantul. Dapat dikatakan bahwa keragaman perilaku kelompok sasaran yang utama adalah terkait tingkat kemampuan pengoperasian aplikasi Dukcapil smart. Dapat disimpulkan keragaman perilaku kelompok sasaran sangat kompleks dan beragam, sehingga kebijakan pelayanan berbasis daring melalui aplikasi Dukcapil smart ini.

C. Persentase Kelompok Sasaran Kebijakan

Data kependudukan Kabupaten Bantul memiliki jumlah penduduk sebanyak 954.706 jiwa pada Semester II Tahun 2020. Dari total penduduk di Kabupaten Bantul tercatat mayoritas usia berada pada umur 16-65 tahun yang berjumlah 69,45%, kelompok masyarakat umur 0-15 tahun berjumlah 21,16%, dan kelompok masyarakat umur 65 keatas berjumlah 9,39% (Badan Pusat Statistika Kabupaten Bantul, 2020). Sedangkan, Data pengunduh aplikasi Dukcapil Smart masih di angka 100.000 kurang lebih unduhan dari data Google Play Store (2019), masih jauh dari jumlah total masyarakat Kabupaten Bantul. perlu usaha lebih dalam upaya mensukseskan implementasi kebijakan ini agar bisa dimanfaatkan seluruh masyarakat. Jumlah kelompok



sasaran sebesar itu dapat dikatakan cukup besar dan luas.

Berdasarkan ulasan data diatas jumlah kelompok sasaran yang begitu besar mempengaruhi karakteristik masalah yang dihadapi oleh Disdukcapil Kabupaten Bantul dalam mensukseskan implementasi inovasi Dukcapil Smart dalam pelayanan publik. Jumlah kelompok sasaran yang besar tersebut menimbulkan ragam sikap kelompok sasaran yakni masyarakat yang begitu kompleks dan heterogen. Apapun pengaruh lingkungan kebijakan yang menunjukkan belum keseluruhan masyarakat memiliki tingkat literasi digital yang memadai. Maka dari itu, presentase kelompok sasaran dalam program Dukcapil Smart yang begitu besar meningkatkan kesulitan dari karakteristik masalah yang dihadapi badan pelaksana yakni Disdukcapil Kabupaten Bantul.

D. Cakupan Perubahan Perilaku yang diharapkan

Disdukcapil Kabupaten Bantul sebagai badan pelaksana kebijakan pelayanan berbasis daring diharapkan dengan diberlakukannya inovasi pelayanan melalui aplikasi Dukcapil Smart yakni menciptakan perubahan kebiasaan baru bagi masyarakat dalam mengakses pelayanan, dari yang

semula masih konvensional ke pelayanan berbasis daring.

Keinginan perubahan perilaku yang diharapkan ini, memungkinkan untuk dicapai dengan dukungan kebijakan lain diluar kebijakan pelayanan berbasis daring. Kebijakan pencegahan pandemi covid-19 saat ini secara tidak langsung dapat menjadi stimulus bagi kebijakan pelayanan publik berbasis daring ini. Hal tersebut karena kebijakan PPKM mengharuskan untuk melakukan pembatasan bagi kegiatan masyarakat agar tidak menciptakan kerumunan yang dapat menjadi potensi penyebaran pandemi covid-19, dengan dukungan kondisi lingkungan perubahan perilaku masyarakat dapat tercapai, meskipun memang butuh sumber daya biaya, dan waktu yang tidak singkat.

Kemampuan Kebijakan Menstrukturkan Proses Implementasi

Dalam menganalisis daya dukung karakteristik kebijakan terdiri dari variabel-variabel berikut, yakni; kejelasan dan konsistensi tujuan, digunakannya teori kausal yang memadai, ketepatan alokasi sumber dana, keterpaduan hierarki dalam dan antar lembaga, aturan-aturan dan keputusan dari badan pelaksana, rekrutmen pejabat pelaksana, dan akses formal pihak luar. Pembahasan mengenai daya dukung karakteristik kebijakan adalah sebagai berikut:



A. Kejelasan dan Konsistensi Tujuan

Gagasan mengenai inovasi pelayanan publik mulai mendapat payung hukum dengan disahkannya Undang-undang nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Dalam undang-undang tersebut pada Bab XXI tentang Inovasi Daerah juga bahwa pemerintahan daerah dapat melakukan inovasi dalam rangka peningkatan kinerja penyelenggaraan pemerintah daerah. Kebijakan inovasi Dukcapil Smart dilandasi oleh Permendagri Nomor 07 tahun 2019 Tentang Pelayanan berbasis Daring. Tujuan dibuatnya Permen tersebut adalah untuk membangun tata kelola pemerintahan yang efektif dan efisien.

Disdukcapil Kabupaten Bantul melakukan sebuah inovasi dalam pelayanan bertujuan utama untuk menghadirkan kepuasan masyarakat dalam mengakses pelayanan publik terkait administrasi kependudukan. Dukcapil Smart adalah salah satu inovasi yang dihadirkan melalui Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul Nomor 182 Tahun 2019 Tentang Inovasi Dukcapil Smart. Keputusan tersebut ditetapkan sebagai legalitas atas pengimplemnetasian kebijakan pelayanan berbasis daring seperti yang diamanatkan oleh Permendagri No 07 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Daring.

Sebuah inovasi dan regulasi pada sektor publik tetap menjadi satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan. Penjabaran terkait tujuan dan strategi yang tertuang pada peraturan perundang-undangan juga didokumentasikan dengan dibuatnya Renstra 2016-2021 Pemahaman badan pelaksana dalam hal ini Disdukcapil Kabupaten Bantul terkait tujuan kebijakan sudah baik. Peraturan perundang-undangan yang secara jelas dan konsisten dalam menjabarkan tujuan dari konsistensi dengan tujuan dari implementasi inovasi Dukcapil Smart sudah jelas dan konsisten.

B. Keterandalan Teori Kausalitas

Inovasi Dukcapil Smart merupakan program yang memanfaatkan teori tentang konsep penerapan e-governance. Belakangan e-governance merupakan konsep yang digencarkan dalam inovasi pelayanan publik di pemerintahan. Manfaat diterapkannya e-governance yang dapat berdampak sebagai berikut:

- a. Mampu meningkatkan efektifitas, efisiensi layanan.
- b. Meningkatkan mutu pelayanan
- c. Mendorong partisipasi masyarakat
- d. Menciptakan transparansi dan menekan praktik korupsi.

Dalam Rencana Strategis Disdukcapil Kabupaten Bantul 2016-2021, Pengembangan SIAK (Sistem Informasi Administrasi



Kependudukan) merupakan salah satu strategi yang coba dikembangkan guna mencapai sasaran peningkatan kualitas pelayanan yang pada akhirnya mewujudkan masyarakat tertib administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Dalam Laporan kinerja Disdukcapil Kabupaten Bantul melaporkan indikator rata-rata cakupan kepemilikan dokumen administrasi kependudukan dan pencatatan sipil menunjukkan (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, 2020);



Gambar 4. Hasil Laporan Kinerja Disdukcapil Kabupaten Bantul

Dari data tersebut menunjukkan ada peningkatan indikator rata-rata kepemilikan dokumen administrasi kependudukan dan pencatatan sipil mengalami kenaikan dari 97,83% (2018), 99,55% (2019), 99,63% (2020). Penerapan pelayanan administrasi Dukcapil Smart mulai dioptimalkan mulai tahun 2019. Dari tahun ke tahun mengalami kenaikan dari tahun ke tahun. Berdasarkan pemaparan diatas, maka indikator

keterandalan teori kausalitas dapat disimpulkan cukup memadai.

C. Ketepatan Alokasi Sumber Dana

Setiap program yang dijalankan oleh pemerintah memerlukan dukungan finansial untuk menjamin ketersediaan sumber daya manusia, berjalannya pekerjaan administratif dan teknis, serta memonitor program yang sedang dijalankan. Tingkat batas ambang yang tidak memadai akan meningkatkan potensi kegagalan dari sebuah program. Sebaliknya, dengan tingkat ambang batas pendanaan yang memadai akan dapat menunjang, meskipun tidak selalu menjamin keberhasilan implementasi sebuah kebijakan atau program.

Serapan anggaran yang baik dan ketepatan alokasi anggaran yang dilakukan Disdukcapil Kabupaten Bantul menjadi tolok ukur yang menentukan kualitas kinerja. Ketersediaan sumber daya finansial yang dimiliki Disdukcapil terbilang cukup, alokasi dana sebagai penunjang kinerja Dukcapil Smart dilakukan secara tepat dengan mempertibangkan kebutuhan-kebutuhan khusus di saat bersamaan diberlakukannya kebijakan pencegahan penyebaran pandemi Covid-19 di wilayah Kabupaten Bantul. Namun, meski terbilang mencukupi, jika dilihat realita lapangan dengan minimnya

pengetahuan masyarakat terhadap program, terkadang masih terjadinya error pada sistem aplikasi, kebutuhan pengembangan sistem, dan kebutuhan alat kantor yang lebih mumpuni. penganggaran dalam sosialisasi program, pengembangan teknologi dalam kantor pengembangan dan perbaikan aplikasi Dukcapil Smart dapat ditingkatkan lagi. Percepatan peningkatan kualitas layanan menjadi kunci dalam menciptakan kepuasan publik terhadap layanan.

D. Aturan-Aturan dan Keputusan dari Badan Pelaksana

Pada umumnya bentuk dukungan dari lembaga atasan pada badan pelaksana terhadap implementasi kebijakan atau program antara lain (Wahab, 2017) :

- a. Jumlah dan arah pengawasan
- b. Penyediaan sumber keuangan
- c. Dukungan terhadap landasan hukum, terkait tugas-tugas baru badan pelaksana yang tidak bertentangan dengan undang-undang yang sudah ada.

Peraturan perundang-undangan sudah memberikan petunjuk formal aturan-aturan pembuatan dari badan pelaksana. Penentuan tugas pokok dan fungsi organisasi telah termuat di dalam Peraturan Bupati Bantul Nomor 117 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul.

Pembentukan tim pelaksana Inovasi Dukcapil Smart dilakukan di lingkup internal Disdukcapil Kabupaten Bantul dengan mempertimbangkan Tugas Pokok dan Fungsi dari setiap bagian yang ada di Disdukcapil. Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul Nomor 182 Tahun 2019 Tentang Inovasi Dukcapil Smart menjelaskan terkait landasan, tujuan, dan serta aktor-aktor dalam pelaksanaan Inovasi Dukcapil Smart. Keputusan tersebut sangat penting bagi badan pelaksana guna meningkatkan efektifitas, efisiensi, responsibilitas, dan akuntabilitas dari badan pelaksana terkait pelayanan dengan aplikasi Dukcapil Smart.

SOP menjadi produk turunan dari kebijakan inovasi Dukcapil Smart. SOP berguna dalam memberikan konsistensi dan kejelasan terkait pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Dukcapil Smart. SOP yang telah dibuat menjadi sebuah kesepakatan antar badan pelaksana dalam Disdukcapil Kabupaten Bantul. Kejelasan dan konsistensi dari pelaksanaan inovasi Dukcapil Smart menjadi lebih meningkat dengan adanya integrasi dari setiap bagian dari badan pelaksana.

E. Keterpaduan Hierarki Dalam dan Antar Badan Pelaksana

Koordinasi secara vertikal dan horizontal antar badan pelaksana yang terkait dalam implementasi sebuah



program atau kebijakan cukup menentukan berhasil atau tidaknya program tersebut dijalankan. Keterpaduan antar badan pelaksana tetap menjadi faktor penting dalam pelaksanaannya.

Disdukcapil Kabupaten Bantul melakukan proses bimbingan teknis dan simulasi terlebih dahulu sebelum diimplementasikan suatu program dan kebijakan. Namun, pada awal implementasi inovasi kebijakan terjadi diskresi antar badan pelaksana dalam prosesnya. Diskresi ini disebabkan oleh masih adanya proses adaptasi dari pegawai dalam menjalankan pekerjaan teknis. Budaya kerja yang terbiasa dilakukan secara manual diubah dengan pemanfaatan sistem administrasi secara digital.

Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul Nomor 182 Tahun 2019 Tentang Inovasi Dukcapil Smart dijelaskan terkait aktor-aktor yang bertanggung jawab secara langsung terkait pelayanan daring melalui Dukcapil Smart. Keterpaduan dari struktur pelaksana tersebut mendapat dukungan selain dari regulasi, juga didukung dengan keputusan-keputusan dari badan pelaksana. SOP (*Standard Operational Procedure*) adalah salah satu hal bentuk dari dokumen hasil keputusan antar badan pelaksana. Adanya *Standard Operational Procedure* yang telah disepakati antara badan pelaksana

menjadi jalur proses pelayanan menjadi lebih dipahami oleh setiap struktur bagian yang ada pada Disdukcapil Kabupaten Bantul.

Saat ini keterpaduan antar hierarki sudah terbilang baik. Budaya kerja yang mengalami disrupsi oleh teknologi informasi dapat diadaptasi oleh pegawai Disdukcapil Kabupaten Bantul. Tidak ada lagi diskresi terkait tugas pokok dan fungsi dari setiap struktur bagian yang ada di Disdukcapil Kabupaten Bantul dalam menjalankan inovasi pelayanan berbasis daring dengan menggunakan Dukcapil Smart. Dapat disimpulkan keterpaduan hierarki dalam pelaksanaan inovasi baik.

F. Rekrutmen Pejabat Pelaksana

Dalam pelaksanaan inovasi dukcapil smart di Disdukcapil Kabupaten Bantul, telah dibentuk juga tim pelaksana inovasi dukcapil smart. Pembentukan tim pelaksana tersebut dilakukan atas dasar keputusan dari pemerintah pusat yang dilakukan oleh internal Disdukcapil Kabupaten Bantul.

Tim pelaksana yang dibentuk diatas terdiri dari para pegawai dengan status kepegawaian sebagai aparatur sipil negara dan pegawai non ASN yang ditunjuk dan dinilai memenuhi kualifikasi dalam pekerjaan yang akan dijalankan. Permendagri No 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan berbasis Daring pada pasal 1 ayat 22, 23,24 dan



25. Disdukcapil Kabupaten Bantul sebagai badan pelaksana program membentuk Tim pelaksana Inovasi Dukcapil Smart sesuai ketentuan yang sudah ditentukan oleh Permendagri No 07 tahun 2019. Penempatan pejabat struktural tersebut disesuaikan dengan tugas pokok dan fungsi yang dimiliki berdasarkan Peraturan Bupati Bantul Nomor 117 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul. Calon ASN pada awal perekrutan dilakukan dengan sistem merit yang sudah ditetapkan dan dilakukan secara nasional dengan berbagai tes sesuai dengan ketentuan UU Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara yakni melalui sistem merit yang dilaksanakan BKN.

Sedangkan, Dalam mendukung proses implementasi Inovasi Dukcapil Smart Disdukcapil Kabupaten Bantul juga menempatkan pegawai harian lepas dalam operasional Dukcapil Smart. Berbeda dengan ASN yang sistem penentuan melalui seleksi yang dilakukan oleh badan pelaksana yakni Disdukcapil Kabupaten Bantul. Setelah resmi menjadi pegawai Disdukcapil Kabupaten Bantul, lalu dilakukan pembentukan tim pelaksana oleh pejabat pengambil keputusan. Pembentukan tim pelaksana disesuaikan dengan kompetensi dan kapasitas pegawai yang ada dalam institusi Disdukcapil Kabupaten

Bantul. Pegawai Non ASN ditempatkan pada posisi sebagai admin, sehingga perlu ada kecakapan dalam penggunaan teknologi juga sebagai syarat dasar dari pejabat pengambil keputusan.

Secara umum, pembentukan tim tersebut merupakan sebuah kewajiban yang sudah dituangkan dalam peraturan perundang-undangan. Karena itu, Disdukcapil Kabupaten Bantul tetap melakukan secara akuntabel, sehingga dapat mendukung dari Implementasi Inovasi Dukcapil Smart di Disdukcapil Kabupaten Bantul.

G. Akses Formal ke Pihak Luar

Kebijakan Inovasi dilakukan lintas sektor, menyangkut terkait tupoksi yang dimiliki oleh dinas maupun bidang lainnya. Kolaborasi antar bidang/dinas turut dilakukan Disdukcapil Kabupaten Bantul, guna mendukung berjalannya kebijakan pelayanan publik berbasis daring ini. Adapun kolaborasi dinas-dinas yang dilakukan Disdukcapil Kabupaten Bantul yakni sebagai berikut:

- a. Dinas Komunikasi dan Informasi (Diskominfo) Kabupaten Bantul, diskominfo merupakan aktor yang mendukung dalam menyediakan jaringan internet, keamanan server, serta hal-hal terkait infrastruktur jaringan lainnya.
- b. Pemerintah Desa di Kabupaten Bantul, pemerintah desa

melakukan edukasi kepada masyarakat tentang adanya aplikasi Dukcapil Smart. Selain itu, pelayanan adminduk dapat dilakukan di kelurahan dilakukan oleh register desa dalam rangka mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

- c. Dinas Kesehatan Kabupaten Bantul, Dinkes Kabupaten Bantul yang membawahi rumah sakit, puskesmas, bidan dan sarana kesehatan lainnya memiliki peran dalam edukasi masyarakat terkait adanya aplikasi dukcapil smart guna mengurus akta kelahiran, akta kematian serta dokumen lain yang berkaitan.

Peran pemerintah dalam kerjasama pemerintah-swasta adalah mampu mengakomodir kedua hal tersebut, yakni sebagai pemberi pelayanan publik dan juga menjaga profitabilitas dari sektor swasta. Nantinya, diharapkan fungsi pelayanan maupun fungsi ekonomi dari adanya kerjasama pemerintah-swasta dapat berjalan bersama dalam memberikan layanan publik (Nugroho, 2019). Swasta menjadi salah satu aktor di sebuah negara, peran swasta disini menjadi penting dalam keberhasilan implementasi inovasi dukcapil smart. Dalam melakukan pengembangan dan pemeliharaan aplikasi Dukcapil Smart, Disdukcapil Kabupaten melakukan kerjasama bersama swasta. Webpakar merupakan perusahaan di

kabupaten sleman, menjadi vendor dalam pengembangan dan pemeliharaan aplikasi. Dalam mendukung kerjasama antar sektor tersebut Disdukcapil turut membuat SOP Perjanjian Kerjasama Pemanfaatan NIK, Data Kependudukan dan KTP-El oleh lembaga Pengguna. Hal tersebut dilakukan agar pemanfaatan data dapat dilakukan tanpa menyalahi ketentuan dalam undang-undang. Dapat disimpulkan, akses formal pihak diluar badan pelaksana sangat mendukung keberhasilan dari implementasi kebijakan ini. Partisipasi aktor diluar badan pelaksana dilakukan sangat luas.

SIMPULAN DAN SARAN

SIMPULAN

Permendagri No 07 tahun 2019 tentang Pelayanan Bidang Administrasi Kependudukan Berbasis Daring menjadi acuan Inovasi Dukcapil Smart, Output kebijakan badan pelaksana berupa Surat Keputusan dan SOP terkait teknis pelaksanaan pelayanan daring melalui Dukcapil Smart menjadi landasan bagi implementor dalam implementasi program Dukcapil Smart, output kebijakan tersebut terbilang tidak berbelit-belit sehingga memudahkan pengguna layanan sejalan dengan tujuan formal yang diinginkan. Kepatuhan kelompok sasaran terhadap kebijakan yang terbilang cukup baik, heterogenitas kelompok sasaran dan pemerataan sosio-ekonomi dan teknologi yang kurang dapat menjadi penghambat kepatuhan



kelompok sasaran. Dampak nyata output-output kebijakan cukup dirasakan oleh implementor serta kelompok sasaran, hal tersebut terkait meningkatnya efektifitas dan efisiensi program Dukcapil Smart terhadap pelayanan administrasi kependudukan yang ada di Disdukcapil Kabupaten Bantul. Mayoritas kelompok sasaran turut mendukung adanya program Dukcapil Smart ini, hal tersebut dikarenakan program tersebut sejalan dengan kepentingan masyarakat dalam mendapat pelayanan publik yang prima, dengan ini persepsi kelompok sasaran terhadap kebijakan terbilang baik..

SARAN

Evaluasi dan perbaikan terhadap peraturan perundang-undangan terkait inovasi dukcapil smart tidak begitu besar, kesesuaian output kebijakan dari badan pelaksana dengan tujuan formal kebijakan cukup baik. Namun, Evaluasi dan perbaikan terkait pelaksanaan teknis harus dilakukan, mengingat adanya sebagian kelompok sasaran yang terkendala dalam teknis yang dipengaruhi oleh kurangnya informasi dan kemampuan kelompok sasaran dalam pengoprasian media digital sebagai sarana dalam mengakses layanan Dukcapil Smart. Perbaikan terhadap SOP dan perbaikan sistem merupakan langkah yang diambil badan pelaksana dalam menanggulangi masalah tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Agolla, J. E., & Lill, J. V. (2013). Public Sector Innovation Drivers: A Process Model. *J Soc Sci*, 34 (2), 165-176.
- Arundela, A., Bloch, C., & Ferguson, B. (2019). Advancing innovation in the public sector: Aligning innovation measurement with policy goals. *Research Policy*, 789-798.
- Atthahara, H. (2018). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government : Studi Kasus Aplikasi Ogan Lopian Dinas Komunikasi Dan Informatika Di Kabupaten Purwakarta. *Jurnal Politikom Indonesiana. JURNAL POLITIKOM INDONESIA, VOL.3 NO.1*, 66-77.
- Badan Pusat Statistika Kabupaten Bantul. (2020). *Statistik Kesejahteraan Rakyat Kabupaten Bantul*. Bantul: Badan Pusat Statistik Kabupaten Bantul.
- Brown, R. (1965). *Social Psychology*. New York: Free Press.
- Creswell, J. W. (2015). *Penelitian Kualitatif & Desain Riset*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Dewan Perwakilan Rakyat. (2009). *Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Jakarta : DPR RI.
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. (2020, Maret 10). *Laporan Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul*. Dipetik Juli 13, 2021, dari disdukcapil.bantulkab.go.id: <https://disdukcapil.bantulkab.go.id/filestorage/dokumen/2021/03/LKJ%202020.pdf>
- Fathony, M. R., Muradi, & Sagita, N. I. (2021). Pemanfaatan Teknologi Informasi Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Bandung. *Jurnal Agregasi : Aksi Reformasi*



- Government Dalam Demokrasi*, 9, 1 - 12.
doi:<https://doi.org/10.34010/agregasi.v9i2.5581>
- Indrajit, R. E. (2004). *E-Government Strategi Pembangunan Dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi.
- Mazmanian, D., & Sabatier, P. A. (1981). *Effective Policy Implementation*. Lexington, Mass, D.C: Heat.
- Moleong, L. J. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nugroho, H. S. (2019). Reasoning the Dilemma of the Actor and the Model of Cooperation in Public-Private Cooperation. *Jurnal Agregasi : Aksi Reformasi Government Dalam Demokrasi*, 7, 61-78.
doi:<https://doi.org/10.34010/agregasi.v7i1.1536>
- Pemerintahan Kabupaten Bantul . (2019, April 14). *DUKCAPIL Smart Bantul*. Diambil kembali dari Google Play: https://play.google.com/store/apps/details?id=com.webpakar.dukcapil_smart_bantul&hl=in&gl=US&showAppReviews=true
- Rahman, F., & Tarigan , J. S. (2020). *Inovasi Pemerintahan*. Malang: Intrans Publishing.
- Rodgers, H., & Bullock, C. (1972). *Law and Social Change*. New York: Mc Graw Hill.
- Samad, M. A., Zuada, L. H., & A.Is., V. (2020). Implementation of E-Government Policies (Case Study of Goods and Services Procurement in Buol Regency, Central Sulawesi). *Annual International Conference on Business and Public Administration (AICoBPA 2019)* (hal. 76-79). Palu: Atlantis Press SARL. *Advances in Economics, Business and Management Research*, volume 154.
- Vries, M. d. (2013). The Challenge of Good Governance. *The Innovation Journal: The Public Sector Innovation Journal*, 18(1), 1-9.
- Wahab, S. A. (2017). *Analisis Kebijakan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Wibowo , H. T., Triyanto, D., & Sutojo, A. (2020). Implementasi Aplikasi Sistem Keuangan Desa (SISKEUDES) 2.0 Di Desa Guru Agung 1 Kecamatan Kaur Utara Kabupaten Kaur. *JSPG: Journal of Social Politics and Governance Vol.2 No.2 Desember*, 152-165.

PROFIL SINGKAT

IKHSAN ADIT S merupakan mahasiswa di Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas AMIKOM Yogyakarta, dengan Konsentrasi Pemerintahan Digital.

